

## 第1章 計画の策定にあたって

### 第1 計画策定の背景

近年の情報通信技術（I T）の進展は、産業経済のみならず日常生活にも大きな変革をもたらしており、既にパソコンや携帯情報端末を使ってインターネットを利用する人が国民の半数以上となり、今日では通信ネットワークが重要な社会的基盤ともなっています。

さらに、テレビなどの家電製品をネットワーク上で制御する技術の開発や、パソコンなどを使えない人でもインターネットなどが活用できる情報家電のネットワーク社会が到来しつつあります。

そして、民間企業では、バブル経済崩壊後の大きな産業構造の転換期において、I Tを活用した事業の再構築（リストラクチャリング）に取り組み、今では電子的な生産管理や商取引などが一般化しようとしています。

また、こうしたネットワーク利用の拡大に対応していくため、数年後には、都市部において電話回線の数十倍から数百倍という超高速大容量の通信回線「ブロードバンド」が整備される状況にあります。

一方、行政面では、平成15年8月に全国どこでも住民票の交付が受けられる住民基本台帳ネットワークが第2次稼働されるとともに、公文書のネットワーク利用や申請・届出事務の電子化などが計画化され、利用者の利便性の向上はもとより行政事務の効率化を図るなど、いわゆる「電子政府」「電子自治体」の実現に向けた情報化施策が展開されつつあります。

特に地方自治体においては、このような情報化の時代に対応していくことができるよう、I Tを活用した事務の効率化や多様な市民サービスを展開する電子自治体への取り組みが始まっており、将来的には市民が市役所などの窓口に来なくても諸手続きができたり、行政情報が入手できたりするなど、様々なサービスの提供が考えられています。

この計画は、こうした状況の変化や国・東京都の情報化に関する指針・計画などを踏まえながら、高度情報化社会の到来に対応できる電子市役所の実現を目指して、I Tを活用した情報化施策を総合的・計画的に推進することを目的として策定するものです。

## 第2 情報化の現状

### 1 国の現状

平成6年12月に「行政情報化推進基本計画」を策定して以来、様々な情報化施策を展開しており、特に中央省庁では職員1人に1台のパソコンを配備して、<sup>\*</sup>霞ヶ関<sup>\*</sup>WAN（Wide Area Network）を利用した行政事務の情報化を推進しています。

住民に身近な地方公共団体の重要性を考慮して、平成12年7月には「IT革命に対応した地方公共団体における情報化推進本部（地域IT推進本部）」を設置し、地方公共団体が早急に取り組むべき事項等を具体的に示した「IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針」、平成12年12月には「地域IT推進のための自治省アクション・プラン」を策定しています。

また、平成13年1月には「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）」が施行され、全ての国民が情報通信技術の恩恵を享受できるよう、国の各省庁が所管する様々な行政手続きの電子化が推進されています。

平成13年3月に策定された「e-Japan重点計画（IT戦略本部決定）」の中では、「電子政府」「電子自治体」を構築するための基盤整備について示し、全ての地方公共団体に対して総合行政ネットワークへ参加することを要請しています。

さらに、平成14年12月には、「電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律」等が公布され、地方自治体における行政手続きのオンライン処理の実現を強力的に推進しています。

#### IT革命に対応した地方公共団体における情報化施策等の推進に関する指針（概要抜粋）

基本的な考え方	1 高度、多様化する住民ニーズに対応した質の高い行政サービスの提供
	2 情報通信基盤の整備による社会・経済活動の活性化
	3 事務処理全般の見直しによる行政の簡素・効率化及び透明化
地方公共団体における今後の課題と基本的方向	1 ネットワークを活用した行政の簡素・効率化及び住民の利便性の向上 ・ 行政手続きのオンライン化の推進 ・ 文書管理システムの導入、情報公開の推進等 ・ 情報の積極的提供 ・ 情報検索システムの整備
	2 高度・多様化する住民ニーズへの対応 ・ 各行政分野における行政の高度化の推進 ・ 情報化を支える職員及び住民の情報リテラシーの向上

	<p>3 地域における情報基盤の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報通信基盤の整備</li> <li>・ 情報通信拠点施設の整備</li> </ul>
--	---

### 地域IT推進のための自治省アクション・プラン（概要抜粋）

<p>1 行政におけるオンライン化の推進</p> <p>(1) 総合行政ネットワークの整備（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p> <p>(2) 庁内LAN・一人一台パソコンの整備（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p>
<p>2 住民からの申請・届出等のオンライン化の推進</p> <p>(1) 地方公共団体における組織認証基盤の整備（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p> <p>(2) 地方公共団体における個人認証基盤の整備（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p> <p>(3) 個別手続のオンライン化の推進</p> <p>① 法令の整備、標準仕様の提示等（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p> <p>② 地方税の申告手続のオンライン化（市町村の構築目標年次：平成15年度以降できるだけ早期に）</p> <p>③ 消防防災分野における申請・届出等のオンライン化</p>
<p>3 地域における情報通信基盤の整備</p>
<p>4 住民基本台帳ネットワークシステムの整備（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p>
<p>5 消防防災分野における情報通信の高度化等</p> <p>(1) 消防防災分野における情報基盤の整備等</p> <p>(2) 消防防災分野における情報通信の高度化</p>
<p>6 各行政分野における情報化の推進</p> <p>(1) 統合型地理情報システムの整備促進（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p> <p>(2) デジタル・ミュージアム構想（市町村の構築目標年次：平成15年度）</p> <p>(3) 歳入・歳出手続の電子化、電子調達（市町村の検討目標年次：平成15年度以降）</p> <p>(4) 電子機器利用による選挙システムの検討（市町村の検討目標年次：平成15年度以降）</p> <p>(5) 地方公営企業の効率化・高度化の推進</p>
<p>7 電子化推進のための体制づくり</p> <p>(1) 地方公共団体が行う体制整備等への支援</p> <p>(2) IT基礎技能講習開催の推進</p>
<p>8 コンピュータ・セキュリティ対策及び個人情報保護対策</p>

## 2 東京都の現状

昭和38年に汎用コンピューターによる処理を開始して以来、数次に及ぶ「OA化推進計画」を策定し、情報化を推進しています。

さらに、システム開発や運用にかかる経費が増大したため、システムの再構築などを進め、さらなる効率化を図る取り組みを行っています。

特に、定型事務のみならず非定型事務の情報化を目指して、平成10年度から都庁内情報基盤「TAIMS（東京都高度情報化推進システム）」の整備に着手しています。

また、情報化をさらに低廉化かつ高度化するため、平成11年1月に「東京都情報化ビジョン研究会」を発足させ、平成12年4月には「東京における情報化ビジョン」として最終報告をとりまとめています。

その後、国に連動する形で、「電子都庁」の実現をより具体化するための「電子都庁推進計画」を平成13年3月に策定し、様々な情報化施策を展開しています。

平成15年度から、新たな試みとして都内各区市町村と共同運営協議会を設立し、電子申請、電子調達に係る汎用システムの開発などの取り組みをはじめ、平成16年度の本格稼働に向けて準備を進めています。

### 電子都庁推進計画（概要抜粋）

基本理念		1 ITの特長を生かした迅速で質の高い行政サービスの推進	
		2 都民に開かれ、都民の知恵と結びつく躍動する都政の実現	
		3 業務改革が浸透した、スリムで効率的な執行体制の確立	
計画の目標	目標	施策の方向	主な施策
	都民や事業者が実感できるサービス向上の実現	電子申請・届出等の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請書類のダウンロードサービスの拡充</li> <li>申請・届出の電子化</li> </ul>
		電子調達の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>入札情報サービスの拡充</li> <li>電子入札システムの開発</li> </ul>
		公金オンライン支払の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチペイメントネットワークの活用</li> </ul>
		各分野へのIT化の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルミュージアム構想</li> <li>公共施設等のインターネット予約・申し込み</li> <li>医療情報ネットワークの活用</li> <li>ITを活用した消防・防災対策の拡充</li> </ul>
分かりやすく身近な行政の実現と都民参画の拡充	都庁ポータルサイトの拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>ポータルサイトの拡充</li> <li>世界への情報発信</li> </ul>	
	都民の政策参画の拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>都民ネット広場（仮称）の開設</li> <li>審議会等の会議記録等の提供</li> </ul>	

	情報の積極的な公開・提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報公開用システムの構築</li> <li>・ 電子閲覧等の導入</li> </ul>
	各分野へのIT化の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 都立学校の情報通信ネットワークの構築</li> <li>・ 環境対策の推進</li> <li>・ 産業・労働行政のネットワーク化</li> <li>・ 電子投票への取り組み</li> </ul>
業務の抜本的な改革と行政運営の高度化・効率化	文書事務の電子化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 文書目録情報・例規集等のデータベースの構築</li> <li>・ 電子決裁の導入</li> </ul>
	内部庶務事務のシステム化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 給与に関する申請・届出、出張旅費の精算事務等のオンライン化</li> <li>・ 福利厚生事務等のオンライン化</li> </ul>
	会計関係事務の電子化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 審査事務のオンライン化</li> <li>・ 公共料金の一括支払</li> </ul>
	※ナレッジマネジメント導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務ノウハウ等の共有化</li> </ul>
	東京圏における広域情報ネットワークの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京圏における広域情報ネットワーク（仮称）の構築</li> </ul>
	各分野へのIT化の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 建設CALS/EC（公共事業支援統合システム）の導入</li> <li>・ GIS（地理情報システム）の利用拡大</li> </ul>
都庁の情報基盤整備と既存OAシステムの改善	TAIMSの展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東京都高度情報化推進システムの展開</li> </ul>
	都庁スーパーバックボーン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報通信基盤の拡充</li> </ul>
	国・区市町村と連携したネットワークの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政情報ネットワークの整備</li> <li>・ 住民情報台帳ネットワークの整備</li> </ul>
	電子認証基盤の整備	
	業務システムの改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個別システムの改善</li> <li>・ システムの開発・運用マネージメントの強化</li> </ul>

### 3 東大和市の現状

昭和43年度より市・都民税の課税業務を外部委託で電算化し、住民基本台帳(住民票の交付)や収納業務、各種証明書の発行事務など、業務範囲を逐次、拡大してきました。

平成4年度には、財務会計システムを導入して、これまでの手書処理をオンライン処理に移行させるため、庁内及び各出先機関を合わせて90台の端末機を設置し、庁内LAN (Local Area Network) や電話回線を利用したネットワークを構築しました。

その後、外部委託方式からホストコンピューターを導入した自己処理方式に移行することとし、平成5年度からはシステムの開発に着手し、平成7年度に住民基本台帳システム、平成8年度からは市・都民税をはじめとする課税業務や収納業務などが稼働し、更に平成9年度には印鑑登録システム、平成12年度には介護保険システム等を導入しました。

平成12年10月に市の公式ホームページを開設し、平成14年度からは本庁舎の各フロアにインターネット接続用のパソコンを設置し、情報収集などに活用しています。

平成14年度には、第1次稼働として住民基本台帳ネットワークへ接続し、平成15年8月から第2次稼働も開始されています。

また、平成15年度中には、総合行政ネットワークへの接続に向けた諸準備をはじめ、今後の各種行政事務の情報化に対する基盤整備にも取り組んでいます。

#### 東大和市の電算化のあゆみ

システム名	年度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
財務会計システム	財務会計システム稼働												
庁舎ネットワーク(LAN)	庁舎ネットワーク稼働(財務会計システム導入に伴い導入)												
住民情報システム	住民記録システム稼働												
インターネットの利用	東大和市ホームページ開設												
ウイルス対策ソフト導入	ウイルス対策ソフト導入												
住民基本台帳ネットワークシステム	住民基本台帳ネットワークシステム稼働												

### 第3 高度情報化への課題と対応

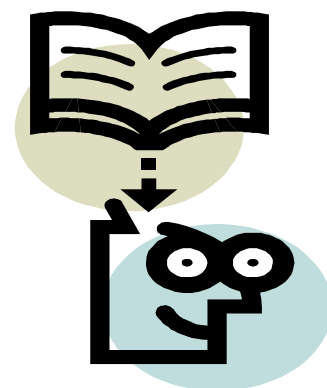
#### 1 情報通信技術（IT）を活用した行政運営

##### （1）職員の意識改革

ITを積極的に市政に取り入れることは、市政運営の根本的な改革につながり、効率的で迅速な行政サービスが可能になります。

しかし、IT自身はこうした施策を実現するための道具でしかなく、市民サービスの向上を図る過程においては、ITを市政にどのように活用していくかが重要であり、職員自身が原点に立ち返って仕事を見直し、意識を改革していく必要があります。

言い換えれば、前例踏襲を前提にした仕事の進め方ではなく、常に事務改善を意識しつつ新しい取り組みに立ち向かうチャレンジ精神が求められていると同時に、サービスを提供する側（行政）ではなく、サービスを受ける側（市民）にとって、わかりやすく、使いやすく、質の高いサービスが受けられる仕組みをつくるという視点をもつことが重要であるといえます。



##### （2）仕事の徹底的な見直し

ITを活用して市民サービスの向上や事務の効率化を図るためには、単に処理方法をパソコンに置き換えるだけでは、その効果は半減してしまいます。

行政に何が欠けているのか、民間企業と比較してどこが遅れているのかを厳しく見つめ直し、行政が行うべき事業、市民に対して複雑かつ分かりにくい書類申請などの改革を検討し、IT化していくという姿勢が求められます。

また、内部事務についても、事務の迅速化、効率化に向けた検討と電子化へ向けた組織づくりなどが必要といえます。

### (3) ITの積極的な活用

インターネットをはじめとするITは、従来不可能とされていた情報の活用を可能にし、時間と空間を超えて、より多くの人々が双方向で大量の情報を直接交換することができるシステムです。

職員が個別に管理していた行政情報を有機的に結び付け、それを共有化し活用することによって、飛躍的に事務処理の効率化が図られ、質の高いサービスの提供が可能になります。

例えば、市民がサービスを受けようとしたとき、今までは複数の窓口で手続きを要したことが、1か所の窓口ですべての用件を済ませることができる<sup>\*</sup>ワンストップサービスや、いつでも自宅や勤務先のパソコンからサービスを受けられる<sup>\*</sup>ノンストップサービスを実現することができます。

また、情報の双方向性を生かしながら、広く市民の声を市政に反映させ、市民と行政が共にまちづくりを推進する環境を醸成することができます。

このようにITを活用した行政サービスは無限の可能性をもっているわけですが、それには、パソコンなどの情報端末やインターネットを操作できる技術が必要です。また、情報化が生む経済格差（<sup>\*</sup>デジタルデバイド）の解消や、誤った使い方や不正使用を防止するためのセキュリティ対策も必要となります。

ITは、今後も急速に進歩し、より高度に、より安価に、より使いやすくなっていくわけですが、そうした技術革新に歩調を合わせながら電子市役所を実現していくことが求められています。



## 2 情報化社会における電子市役所

電子市役所は、ITを活用して市民生活をより豊かにし、新世紀の地方分権時代にふさわしい効率的で高度な行政運営を実現するための手段として、また、市民生活を支援するためのサービス提供や、市民と行政との協働によるまちづくりを推進するための重要な役割を担っています。

### (1) いつでも、どこでも受けられる行政サービス

市民や事業者が行政サービスを受ける場合には、市役所などに出向かなければなりませんでしたが、電子市役所では、自宅や事業所に市役所の窓口があるように行政サービスを受けることができるようになります。

市民や事業者は、申請・届出の手続きや施設利用の予約申し込みを自宅や会社に居ながら、いつでも行うことができます。

例えば、市のホームページで様々な情報を確認し、申請・届出に必要な申請書などの書類を自宅のパソコン上に取り込み、必要事項を入力した後、電子メールで送信し手続きを完了させることができます。

また、申請・手続きの結果通知を電子メールで受信することも可能で、手続きを電子的に完了させてしまうことができます。



### (2) ネットワークを利用した市民参加

市民が市政に参画しようとするとき、個々人の都合などで制約が生じる場合がありますが、市のホームページ上に設けられた電子会議室や掲示板などを整備することによって、自宅のパソコンから容易に政策議論に参加できます。

例えば、環境問題に関心がある市民同士が対等の立場で電子討議に参加して、様々な意見を交換することができ、議論を深めることが可能になります。

また、情報公開請求をはじめ、議会や審議会等の会議記録の照会などを行うこともでき、行政の透明性を一層高めることができます。

行政側も、より幅広く市民の意見を募ることや議論の場を確保することも

可能になることから、市民の市政への関心や参画を得られやすく、市民と行政とのパートナーシップの強化を図ることができます。

その結果、地方分権時代に相応した社会的な合意形成を図るための環境づくりを行うことができます。



### (3) 電子市役所への取組み

電子市役所は、基盤の整備や電子申請・電子文書管理など基幹となるシステムの開発のみでは十分に機能せず、関係各部門が連携して、行政全般を総合的にとらえながらシステム化していかなければなりません。

また、ITを導入して各種のサービスを提供できたとしても、それが市民にとって利用しやすいものでなければ、市民サービスの向上につながりません。

ITの急速な普及と技術革新によって行政サービスの利用が困難な市民が生じたりしないよう、講習会などを通じて市民の情報機器操作能力（情報リテラシー）の向上を図る必要があります。

また、未来を担う子供たちに対して、学校教育の現場において積極的な情報教育を行うことが重要です。

さらに、ITを活用して行政手続きを一層簡素化したり、安心して相談や手続きができる総合窓口を設置したりといった多様な手法を用意して、市政を一層親しみやすいものにしていく必要があります。

### (4) 情報通信基盤の整備

平成4年度に財務会計システム導入の際に整備した市内LAN及び各出先機関を結ぶ通信回線は、パソコン台数や通信量の増加に対応できなくなりつつあり、老朽化も進んでいます。

また、窓口用をはじめ、業務用・事務用パソコンを配置していますが、十分な状況ではありません。

さらに、今後予想される情報通信量の増大やより一層のセキュリティ対策を講じる必要性から、通信機器及びネットワーク構成の見直しが重要な課題となっています。

#### (5) 市内ニーズから見た情報化

情報化の現状などを把握するため、全課を対象として平成11年10月に「電子メールの利用について（調査）」を、平成12年6月に「情報化に関する調査」を行った結果、パソコンの不足や研修の充実など様々なニーズや問題点が明らかになりました。

今後、そうした諸問題を解決するとともに、その後の社会情勢の変化などにも対応できる情報化への取り組みが必要となっています。

#### (6) 市民ニーズから見た情報化

近年の情報化社会の進展や国・東京都が推進する計画などを踏まえて、諸証明発行の検討や諸手続きの電子化など、市民のニーズにあった地域情報化を検討していく必要があります。

#### (7) 個人情報保護対策及びコンピューター・セキュリティ対策

「東大和市電子計算組織に係る個人情報の保護に関する条例」では、電子計算組織で処理する個人情報の保護及び事務の適正な運用などを定めるとともに、市民参加による個人情報保護審議会等を設置して、電算処理情報の適正管理に努めています。

また、各システムでは操作者のパスワードなどによる認証を基本としたセキュリティ対策をとっていますが、情報通信技術が高度化するにつれて、コンピューターウイルス対策やシステム操作者権限の制約、個人認証基盤の整備などを強化する必要があります。

今後、個人情報の保護に関する法律等を踏まえて、市民の権利利益の保護等を定めた新たな個人情報保護条例を制定するなど、個人情報を保護する体制づくりが必要であります。